



**ОПШТИНА НОВИ ГРАД**

**СТРАТЕГИЈА КОМУНИКАЦИЈЕ  
ОПШТИНЕ НОВИ ГРАД  
2012 - 2015**

**Нови Град, 2012. година**

## САДРЖАЈ:

<b>1. УВОД</b> .....	<b>3</b>
1.1. ДЕМОГРАФСКИ ПОДАЦИ.....	3
1.2. ТАЧКЕ РАЗВОЈА ОПШТИНЕ.....	3
1.3. ОПШТИНА НОВИ ГРАД СА КОМУНИКАЦИЈСКОГ АСПЕКТА.....	4
1.4. ОРГАНИЗАЦИЈА И ДЈЕЛОКРУГ РАДА АДМИНИСТРАТИВНЕ СЛУЖБЕ ОПШТИНЕ.....	5
1.5. ПРАВНА ОСНОВА КОМУНИКАЦИЈЕ.....	5
1.6. СТРАТЕШКИ ЦИЉЕВИ И АКТИВНОСТИ СТРАТЕГИЈЕ КОМУНИКАЦИЈЕ.....	6
<b>2. АНАЛИЗА КОМУНИКАЦИЈСКИХ ПРАКСИ У ОПШТИНИ НОВИ ГРАД</b> .....	<b>6</b>
2.1. САМОСТАЛНИ СТРУЧНИ САРАДНИК ЗА ОДНОСЕ С ЈАВНОШЋУ.....	7
2.2. ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА.....	7
2.2.1. Састанци запосленог особља.....	8
2.2.2. Интранет и интерна комуникација (e-mail).....	9
2.2.3. Телефон.....	9
2.2.4. Огласне плоче за општинске раднике.....	10
2.2.5. Пријем грађана.....	10
2.2.6. Службени гласник.....	11
2.3. ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА.....	11
2.3.1. Односи са медијима.....	11
2.3.1.1. Конференција за штампу.....	11
2.3.1.2. Саопштење за медије.....	12
2.3.1.3. Позив медијима.....	12
2.3.1.4. Интервјуи за медије.....	13
2.3.2. Локални радио.....	13
2.3.3. Промотивни материјали (брошура, постер, летак).....	15
2.3.4. Фотографије.....	15
2.3.5. Оглашавање у промотивне сврхе.....	16
2.3.6. Законом прописано оглашавање (конкурси, тендери, одлуке, огласи).....	16
2.3.7. Web страница Општине.....	16
2.3.8. Непосредно учешће грађана у локалној самоуправи.....	17
2.3.9. Одборнички час.....	18
2.3.10. Општински билтен.....	19
2.3.11. Огласне плоче за јавност.....	19
2.3.12. Односи са клијентима и корисницима услуга.....	19
2.3.12.1. Телефон.....	19
2.3.12.2. Шалтер сала и службе.....	20
2.3.13. Догађаји.....	21
2.3.14. Дизајн - визуелни идентитет, симбол/лого.....	22
<b>3. ЦИЉНЕ ГРУПЕ/ЈАВНОСТ</b> .....	<b>23</b>
3.1. ГРАЂАНИ.....	23
3.2. ПРИВРЕДНИЦИ, УЛАГАЧИ И ДОНАТОРИ.....	24
3.3. ВИШИ НИВОИ ВЛАСТИ.....	25
3.4. НЕВЛАДИНЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ.....	25
3.5. МЈЕСНЕ ЗАЈЕДНИЦЕ.....	26
<b>4. ПЛАН АКТИВНОСТИ И БУЏЕТ</b> .....	<b>27</b>
<b>5. ПЛАН ЕВАУЛАЦИЈЕ</b> .....	<b>40</b>

## 1. УВОД

Општина као јединица локалне самоуправе има потребу и обавезу да информише грађане о својим активностима. С једне стране то представља законску обавезу према грађанима који су руководству општине повјерили вршење мандата за управљање свим сферама живота у локалној заједници. С друге стране квалитетно и правовремено информисање доприноси јачању међусобног повјерења и стварању позитивног мишљења код грађана. Из тог разлога јавила се потреба за израдом стратешког документа којим ће се дефинисати правци, циљеви и начини управљања комуникацијом у општини Нови Град.

Стратегија комуникације 2012–2015. године је пратећи документ Стратегије развоја општине Нови Град, који ће имати задатак да побољша интерну комуникацију у Општини као и да рад органа управе општине Нови Град учини ефикаснијим и транспарентнијим, што ће резултирати бржим протоком информација, већим повјерењем грађана у рад локалне власти, те стварање позитивног имиџа Општине. Стратегија комуникације општине Нови Град обухвата анализу комуникацијских пракси, како интерних тако и екстерних.

Процес израде Стратегије развоја Нови Град, инициран и усвојен од стране начелника Општине (Службени гласник општине Нови Град број 13 од 30.07.2012. године), започео је договором о пружању савјетодавне помоћи приликом израде Стратегије између Општине Нови Град и ОСЦЕ-а у августу 2011. године, те формирањем радног тијела – Општинске комисије за комуникацију.

### 1.1. ДЕМОГРАФСКИ ПОДАЦИ

Општину Нови Град чини 48 насељених мјеста организованих у 14 мјесних заједница.

Иако још увијек не постоје званични подаци о броју становника на подручју општине, према процјени Статистичког завода РС за 2005. годину у Новом Граду је живјело 31.144 становника, од чега је 64% становника у руралним срединама.

По величини територије, Нови Град заузима 24. мјесто у Републици Српској, док густина насељености износи 66,32 становника по километру квадратном, што је сврстава у ред гушће насељених општина.

### 1.2. ТАЧКЕ РАЗВОЈА ОПШТИНЕ

Да би се општина развијала у жељеном правцу потребно је убрзано развијати и систем комуницирања, како унутар органа управе тако и према осталим чиниоцима.

Пратећи Стратегију развоја општине потребно је усвојити и "Стратегију комуникације" у општини Нови Град за период 2012/2015. године, која ће дати комуникацијске механизме потребне да се промовишу циљеви постављени у стратегији развоја.

Стратешки циљеви развоја Општине су:

- Развијена локална економија

- Подмлађена и напредна заједница
- Јако цивилно друштво
- Очувана културно-историјска и природна баштина, уређена инфраструктура и функционалан животни простор

У складу са овим циљевима дефинисана је и визија општине Нови Град:

***НОВИ ЕВРОПСКИ ГРАД 2020. године*** - Економски снажан град са добрим друштвеним амбијентом и квалитетним људским ресурсима, чије ће се културне различитости, природни потенцијали и социјални капитал користити за стварање стимулативног животног окружења.

### **1.3. ОПШТИНА НОВИ ГРАД СА КОМУНИКАЦИЈСКОГ АСПЕКТА**

Због недовољне информисаности, у јавности се ствара (а и одражава) искривљена слика, како о појединачним акцијама, тако и о редовном раду органа управе. Иако нису вршена егзактна истраживања, ипак се са сигурношћу може рећи да су резултати рада органа управе у општини Нови Град знатно бољи у односу на слику која влада у јавности. То је последица недостатка било какве планске активности на подручју односа са јавношћу, па самим тим и неријешених питања интерног и екстерног информисања у општини.

Правилником о организацији и систематизацији радних мјеста у Административној служби општине Нови Град систематизовани су послови и задаци службеника за односе са јавношћу на које је распоређен један извршилац. Тренутно, то радно мјесто није попуњено, али захваљујући систематизацији створени су услови за континуирано, организовано и благовремено информисање јавности о активностима Начелника општине, Административне службе и Скупштине општине.

Повратне информације од грађана општине Нови Град добијене кроз спроведену анкету, у којој је учествовало 153 грађана, указују да су грађани, највећим дијелом, дјелимично задовољни начином на који Административна служба информише грађане о својим плановима и активностима.

Општина Нови Град није на задовољавајући начин (осим локалних) позиционирана у принтанам и електронским медијима. Подаци о недовољној посјећености јавних расправа говоре о недовољној упознатости грађана о активностима Општине и механизмима путем којих могу утицати на орган управе, али и слабом интересу који за то влада у јавности, што има и своје друге разлоге.

Неке од активности на пољу комуникације у општини Нови Град су:

- организовање јавних расправа;
- организовање прес конференција;
- активирана је web страница 2006. године, facebook страница 2011. године;
- предсједник скупштине, сваки начелник одјељења и службе имају свој e-mail;
- штампани су водичи за грађане који садрже информације везане за кориштење закона о слободи приступа информацијама;

- постоји сандуче за упућивање примједби, жалби, сугестија и похвала, као и књига утисака.

Главни циљеви Стратегије комуникације су:

- Повећати ниво знања грађана о активностима Општине,
- Особу за односе са јавношћу увезати са свим општинским службама (изворима информација) и медијима преко којих ће се те информације пласирати грађанима,
- Оспособити и обавезати све службе општине да путем службе и особе задужене за односе са јавношћу континуирано извјештавају јавност о својим активностима,
- Односе са медијима регулисати у складу са законом и препорукама одговарајућих органа, настојати да правовремено и ефикасно обавјештавају јавност о раду општинских органа управе (критички, непристрасно и објективно),
- Укључити што више грађана у рад локалне управе и приближити их локалној самоуправи

Стратегија комуникације ће се имплементирати путем Стручне службе Скупштине Општине и Начелника Општине и према роковима и расположивим средствима, утврђеним у анексима овог документа.

#### **1.4. ОРГАНИЗАЦИЈА И ДЈЕЛОКРУГ РАДА АДМИНИСТРАТИВНЕ СЛУЖБЕ ОПШТИНЕ**

У оквиру Административне службе образују се следећа одјељења:

- Одјељења за општу управу
- Одјељење за буџет и финансије
- Одјељења за привреду
- Одјељења за друштвене дјелатности
- Одјељења за просторно уређење и стамбено-комуналне дјелатности

У оквиру Административне службе се образује Служба за инспекцијске послове и комуналну полицију.

За обављање стручних и других послова за потребе Скупштине општине и Начелника општине образују се: Стручна служба Скупштине општине, Кабинет Начелника општине и Служба за јавне набавке и заједничке послове.

У Одјељењу за општу управу образују се: Одсјек за управне послове и Одсјек за борачко-инвалидску заштиту.

#### **1.5. ПРАВНА ОСНОВА КОМУНИКАЦИЈЕ**

Правни оквир за провођење ове стратегије чине: Закон о слободи приступа информација (Службени гласник РС, 20/01), Закон о локалној самоуправи (Службени гласник РС, 101/04, 42/05 и 118/05) и Статут општине Нови Град (Службени гласник општине Нови Град, 11/05, 2/08, 7/11, и 9/11)

## **1.6. СТРАТЕШКИ ЦИЉЕВИ И АКТИВНОСТИ СТРАТЕГИЈЕ КОМУНИКАЦИЈЕ**

Главни стратешки циљеви стратегије комуникације су:

- Подизање квалитета комуникацијских капацитета са циљним групама, а посебно са грађанима, привредницима, инвеститорима, вишим нивоима власти, Мјесним заједницама и невладиним организацијама
- Службеника за односе са јавношћу повезати са осталим одјељењима у општини, као и са екстерном циљном публиком (медијима на првом мјесту)
- Омогућити општинским одјељењима и обавезати их да јавност о својим активностима информишу преко особе за односе са јавношћу
- Урадити протокол који ће регулирати имплементацију активности унапријед утврђених стратегијом комуникације
- Модернизовати web страницу, побољшати праксу одржавања конференција за штампу, обавјештења за медије
- Побољшати интерну координацију и комуникацију
- Дати подршку медијима и осигурати да исти тачно и ефикасно информишу јавност о раду општине
- Повећати упућеност грађана у општинске активности

## **2. АНАЛИЗА КОМУНИКАЦИЈСКИХ ПРАКСИ У ОПШТИНИ НОВИ ГРАД**

У оквиру анализе комуникација бавимо се анализом интерних и екстерних комуникација, затим анализом визуелних комуникацијских рјешења и коначно анализирамо кључне аспекте људских капацитета општине у домену комуникација.

У овом дијелу, који се бави анализом комуникација, даћемо детаљан увид у начине и ефекте комуникација унутар (интерна комуникација) и изван (екстерна комуникација) Општине.

Осим тога, покушаћемо ући и у организацијске, финансијске и техничке аспекте свих видова комуникације Општине.

Као резултат тако постављене системске анализе комуникација, дефинисаћемо специфичне, мјерљиве, оствариве и релевантне циљеве које желимо постићи, као и активности које ћемо подузети како бисмо остварили зацртане циљеве.

Код анализе интерних комуникација пажњу ћемо обратити на састанке особља, телефон, интранет, огласну плочу, e-mail, пријеме и неформалне контакте, као и општински билтен.

Код анализе екстерних комуникација бавићемо се односима с медијима (прес конференције, саопштења за медије, интервијуи, састанци), базом контаката, web страницом, огласним плочама, промотивним публикацијама (афише, брошуре, леци...) неформалним сусретима са грађанима и новинарима, законом прописаним оглашавањем (конкурси за радна мјеста, одлуке скупштина, тендери...), билтеном, односима са странкама – корисницима услуга (инфо пулт, шалтери, службе), локалним радиом, дизајном, визуелним идентитетом, знаком итд.

## **2.1. САМОСТАЛНИ СТРУЧНИ САРАДНИК ЗА ОДНОСЕ С ЈАВНОШЋУ**

Рад службеника за односе с јавношћу у јединици локалне самоуправе обезбјеђује правовремено информисање јавности о свим активностима органа управе општине Нови Град. Службеник за односе с јавношћу представља везу између интерне и екстерне комуникације, а запослени у општини обавезни су да овој канцеларији испоручују релевантне информације.

У Општини тренутно има упражњено радно мјесто Самосталног стручног сарадника за односе с јавношћу чији су послови регулисани Правилником о организацији и систематизацији радних мјеста у Административној служби општине Нови Град („Службени гласник општине Нови Град“ бр. 12/10, 14/10, 15/10, 18/10, 5/11, 12/11, 14/11, 15/11, 16/11, 17/11 и 4/12).

Самостални стручни сарадник за односе с јавношћу обавља следеће послове: припрема саопштења и обавјештења Начелника општине, Административне службе и Скупштине општине; уређује и лекторише информације за web страницу општине; врши прикупљање података од општинских одјељења, одсјека и служби у сврху информисања јавности; припрема и реализује пројекте о испитивању јавног мјења; израђује планове промоције активности Начелника општине, Административне службе и Скупштине општине; обезбјеђује фото, видео и аудио записе од значаја за Општину; припрема издавање публикација, брошура, билтена, водича, упустава и сл.; омогућава и помаже заинтересованим физичким и правним лицима да остваре право приступа информацијама, у смислу Закона о слободи приступа информацијама; учествује на јавним трибинама и конференцијама за штампу у циљу промовисања локалних програмских циљева; утиче на побољшање комуникације између грађана и органа локалне самоуправе; одржава контакте са локалним и другим медијима, владиним и невладиним организацијама; прати рад сједница Скупштине општине; ради и друге послове по налогу Начелника општине.

### Циљеви које желимо постићи:

- сталан и ефикасан проток информација између службеника за односе с јавношћу и осталих одјељења
- добра екстерна комуникација према свим циљним групама (грађанима, привредницима, вишим нивоима власти, невладиним организацијама и Мјесним заједницама)

### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- запошљавање једног лица које би обављало послове Самосталног стручног сарадника за односе с јавношћу
- свакодневно достављање свих важнијих информација службенику за информисање од стране општинских служби

## **2.2. ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА**

Интерна комуникација је комуникација између људи који заједно чине организацију. Добра интерна комуникација је двосмјерна, усмјерена на повећање разумијевања и подстицаја

тимског рада. Запослени требају постати свјесни своје одговорности за задовољавање потреба грађана.

Интерна комуникација је облик мотивације за добар рад. Неинформисаност доводи до апатије и збуњености, што директно утиче на развој општине и њен имиџ, а како би побољшали имиџ општине, интерном комуникацијом одређени су носиоци активности. Начелник општине, предсједник скупштине, начелници одјељења секретар скупштине, обавезни су да сваку активност коју спроводе (преко представника одјељења) доставе у писаној форми или е-маилом службенику за односе са јавношћу, који обликује информацију и посљеђује је медијима, поставља на web страницу и слично.

### **2.2.1. Састанци запосленог особља**

Ова врста комуникације омогућава адекватну координацију и правовремене реакције у оквиру надлежности појединих одјељења. Размјена искустава и расподјела задатака.

Начелник општине одржава састанке са начелницима одјељења и шефовима одсјека редовно, сваког понедељка у 8 часова. Дневни ред се не утврђује унапријед, а записник се води само у случају да тема састанка има везе са странком (правним или физичким лицем), или уколико би записник могао служити као документ истинитости или усаглашености на састанку.

Прије сједница Скупштине општине одржавају се сједнице колегијума, којем присуствују функционери општине, представници политичких партија, предсједници клубова одборника, одборничких група, одборници и начелници одјељења по потреби. Ови састанци одвијају се према утврђеном дневном реду. Радна тијела Скупштине општине одржавају састанке према утврђеном распореду, и о томе обавјештавају Скупштину општине.

У општини Нови Град састанци запослених са начелницима одјељења одржавају се најчешће као неформални. При томе начелници одјељења одржавају састанке са оним запосленима који су неопходни за одређену активност, док запослени који нису директно у вези са рјешавањем одређеног питања не присуствују састанку. С обзиром да су ови састанци неформалног карактера, не одвијају се према утврђеном дневном реду.

Синдикална организација Административне службе општине Нови Град одржава састанке по потреби, углавном једном годишње, а Синдикални одбор одржава састанке најмање једном мјесечно. На овом састанцима се увијек води записник.

#### Циљеви које желимо постићи:

- повећати информисаност и унаприједити комуникацију и сарадњу запослених путем интерних састанака (унутар једног Одјељења)

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- донијети интерни правилник којим ће се увести прака редовног одржавања састанка начелника одјељења са свим запосленима најмање једном мјесечно и чешће ако се укаже потреба



### 2.2.2. Интранет и интерна комуникација (e-mail)

Бројне су предности кориштења интранета. Интранет омогућује запосленицима брз приступ информацијама и апликацијама значајним за њихове радне обавезе и дужности. Уз помоћ интранета, запосленицима су тражени подаци доступни у вријеме у које то њима треба, умјесто да се немарно затрпавају е-mailовима, који, можда, и нису толико прецизни. Интранет се користи као значајно средство како у вертикалној тако и у хоризонталној пословној комуникацији. Објављивањем података на мрежи омогућује се одржавање „знања“ организације и приступа њему користећи веб технологије. Под тим се мисли, на примјер, на приручнике за запослене, пословне стандарде, па чак и online едукацију и све остале информације битне за запослене у АСО.

У Општини тренутно постоји интранет мрежа али не користи се у пуном капацитету.

У општинској згради је урађена мрежа тако да у свакој канцеларији постоји могућност аутоматског повезивања и комуникације између запослених.

Сви запослени познају основе за рад на рачунарима и прошли су специјалистичке курсеве и додатне едукације када је у питању интранет, интернет итд.

#### Циљеви које желимо постићи:

- унаприједити техничке капацитете
- увести праксу употребе интранета у сврху лакше и брже комуникације

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- досљедније користити софтвере за непосредну комуникацију
- увести едукацију запослених као трајан процес оспособљавања истих

### 2.2.3. Телефон

Телефонска комуникација омогућава брз приступ информацији, као и лакшу комуникацију запослених са странкама и међусобно.

У општини постоји добро организовано телефонско комуницирање, гдје постоји локална мрежа са могућношћу међусобног комуницирања. Свако одјељење има најмање једну директну телефонску линију. Услед недостатка правилника о кориштењу телефона исти се користе различито од одјељења до одјељења без евидентирања употребе, примљених задужења и обављених послова телефонским путем.

#### Циљеви које желимо постићи:

- побољшање телефонске комуникације
- рационална употреба телефона

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- повећати број телефона у Општини
- урадити правилник о култури телефонског комуницирања

#### **2.2.4. Огласне плоче за општинске раднике**

Огласне плоче представљају најјефтинији начин комуникације, који је доступан свим запосленим.

На самом улазу у Шалтер салу, са десне стране у ходнику, постављена је огласна плоча. На огласној плочи се грађанима и запосленицима пружају актуелне информације о раду органа управе, правилницима, јавним позивима и огласима, санацијама кућа, запошљавању, стипендијама и другим информацијама.

У општини Нови Град не постоји интерна огласна плоча, већ је то заједничка огласна плоча и за грађане. Кључни проблем је што се путем плоче оглашавају и интерне и екстерне информације.

##### Циљеви које желимо постићи:

- одвојити интерну од екстерне огласне плоче
- увести огласне плоче за свако одјељење које треба да се налазе у непосредној близини одјељења или на спрату

##### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- поставити посебну таблу за интерно оглашавање на примјереној позицији (мјесту)
- донијети правилник о поступцима и начину оглашавања
- одредити лице (по одјељењима) које ће бити задужено за оглашавање на огласним плочама

#### **2.2.5. Пријем грађана**

Непосредан контакт доприноси бољем разумијевању и сарадњи између грађана и представника власти као и упознавању истих са проблемима грађана који су их изабрали.

Начелник општине један дан у мјесецу прима грађане. У општини Нови Град постоји одређена процедура за пријем странака, води се евиденција о броју посјета као и о темама, односно поводу разговора.

Предсједник општине и начелници одјељења свакодневно, без одређене процедуре или одређеног времена пријема врше пријеме грађана и странака. Овдје не постоји евиденција о броју посјета или темама разговора.

##### Циљеви које желимо постићи:

- успоставити систематизован приступ пријему странака

##### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- водити евиденцију о пријему

## **2.2.6. Службени гласник**

Општина Нови Град, углавном мјесечно издаје Службени гласник у којем се оглашавају акти Начелника општине и председника Скупштине (одлуке, рјешења, наредбе, итд.). Техничку припрему обавља секретар Скупштине у оквиру Службе заједничких послова Скупштине и Начелника општине. Тираж службених гласника је 45 примјерака, и углавном се достављају јавним установама и предузећима, одборницима, начелницима одјељења и сл. Објављивање на web страници општине Нови Град је у фази израде. Службени гласник могу добити сви заинтересовани на основу Закона о слободи приступа информацијама.

### Циљеви које желимо постићи:

- систематизовати продукцију и дистрибуцију

### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- донијети правилник о изгледу, дизајну и садржају Службеног гласника

## **2.3. ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА**

Код анализе екстерних комуникација бавићемо се односима с медијима (прес конференције, саопштења за штампу, интервијуи, састанци), web страницом, огласним плочама, промотивним публикацијама (афише, брошуре, леци...) неформалним сусретима са грађанима и новинарима, законом прописаним оглашавањем (конкурси за радна мјеста, одлуке скупштине, тендери...), билтенем, односима са клијентима – корисницима услуга (инфо пулт, шалтери, службе), догађајима, локалним радиом, дизајном, визуелним идентитетом, знаком.

### **2.3.1. Односи са медијима**

#### 2.3.1.1. Конференција за штампу

Конференција за штампу омогућава нам непосредни контакт са медијима. Практична је јер оставља могућност постављања питања и одговора на лицу мјеста. Такође на конференцијама за штампу размјењују се мишљења и ставови.

Конференције за штампу у општини Нови Град до сада су се организовале поводом разних догађаја и уз учешће начелника Општине, председника Скупштине и начелника одјељења.

Конференције за штампу заказују се на захтјев начелника Општине и председника Скупштине или на основу објективно указане потребе.

Не постоји правилник нити протокол за одржавање конференције за штампу у нашој општини. Када су у питању услови за одржавање конференција, констатујемо да постоји простор (сала за састанке) у згради као и скупштинска сала у згради општине, који релативно задовољавају услове за одржавање конференције за штампу.

Зависно од тога шта је тема конференције припрема се и материјал за новинаре (прес кит) који садржи све детаље о ономе шта је предмет конференције. Особа која је тренутно задужена за односе са јавношћу има списак медија који се позивају на конференцију, а након одржане конференције пише извјештај који поставља на сајт општине.

Циљеви које желимо постићи:

- увести у праксу редовније одржавање прес конференција и у оквиру Протокола тачно дефинисати у којим ситуацијама се организују
- плански организовати конференцију за штампу

Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- израда Протокола у односу са медијима

### 2.3.1.2. Саопштење за медије

Саопштењем за медије информације од интереса за општину презентују се у сврху промоције рада општине. Саопштење за медије је основно средство комуникације, јер квалитетним саопштењем доприносимо квалитету информације коју желимо да пренесемо.

У општини Нови Град се према указаној потреби и захтјеву начелника општине, предсједника Скупштине и начелника одјељења, састављају разне врста саопштења. Саопштења за медије уз консултацију са начелником општине пише службеник који се тренутно бави односима са јавношћу и доставља их медијима на њихове e-mail или путем факса. Нема правила, нити јединственог протокола, али постоји евиденција о написаним и посланим саопштењима и она се уредно евидентирају.

Циљеви које желимо постићи:

- систематизовати начин слања и праћења саопштења

Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- донијети правилник о писању и слању саопштења (у оквиру Протокола у односима са медијима)

### 2.3.1.3. Позив медијима

Позив медијима је много једноставнији документ од саопштења за медије јер садржи само основно: ко, шта, када, гдје и зашто. То је документ који се шаље медијима обавјештавајући их о догађају или активности за коју се сматра да је "вриједна вијест".

Медији су до сада позивани на све догађаје и активности, али се то није радило путем информационог образаца, најчешће је било телефонским путем од стране службеника који је био задужен за односе с јавношћу.

Циљеви које желимо постићи:

- систематизовати начин слања и праћење позива

Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- сачинити основни формат позива медијима (у оквиру Протокола у односима са медијима)
- водити евиденцију о посланим позивима

#### 2.3.1.4. Интервјуи за медије

На тај начин се остварује директни контакт са медијима или грађанима.

Интервјуе обично даје начелник општине или његов замјеник и предсједник Скупштине општине. Кратке изјаве дају и остали запослени уколико се то односи на тематику из дјелокруга њихових радних задатака. Међутим, не постоји систематизован начин давања интервјуа, најаве или припремања за интервју.

#### Циљеви које желимо постићи:

- систематизовати начин давања интервјуа

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- дефинисати која лица испред Општине могу давати интервјуе

### 2.3.2. Локални радио

Радио је постао најприступачнији масовни медиј због једноставности примјене, ниске цијене уређаја и наравно, перцептивне димензије која омогућава одвијање других активности уз слушање радија.

На подручју наше општине локални Радио Нови Град је пружио велик допринос на пољу информисања грађана. Ова радио станица редовно извјештава грађане о активностима како локалне управе, тако и о осталим активностима на подручју наше општине.

У фебруару 2012. године ЈП “Радио Нови Град” је спровело интерну анкету на 300 испитаника методом случајног узорка на простору цијеле општине како би добило јаснију слику о томе колико су слушаоци задовољни или незадовољни дотадашњом програмском шемом и које су њихове потребе и жеље у домену информисаности путем наше радио-станице. Из те анкете смо сазнали да 91% испитаника слуша “Радио Нови Град”, што би се рекло да је “Радио Нови Град”, поред тога што је једино средство информисања локалног карактера, такође и веома слушан и прихваћен.

Том приликом је 68,6% грађана изјавило да информисање грађана у раду Скупштине Општине Нови Град и јавних предузећа оцјењују задовољавајућим, 19% га је оцјенило незадовољавајућим, а 12,3 % није имало никакво мишљење о томе.

Што се тиче врста емисија које наши грађани слушају, то је углавном био музички програм, а након тога долази информативни програми. Грађани Новог Града су такође истакли да би се требало увести више забавних и образовних садржаја, а затим информативних емисија и актуелности. У својим приједлозима анкетирани грађани су у великом броју навели да би требало увести омладинске и контакт емисије.

У складу са овом анкетом, а уз уважавање прописа Регулаторне агенције за комуникације БиХ, мјењана је програмска шема Радија.

Од нових садржаја уведени су:

- хороскоп (сваки дан), забавни садржај;
- “Догодило се на данашњи дан” (сваки дан,) забавно - образовни садржај
- “Свијет око нас” (понедељак) - емисија образовног карактера првенствено намјењена за дјецу и младе;
- “Путокази” (субота) омладинска емисија забавно-едукативног карактера о младима људима нашег града;
- “С разлогом” (недеља) емисија о актуелностима из нашег града“ (емисија је због годишњих одмора и повећаног обима посла привремено обустављена до завршетка локалних избора 2012);
- “Грамофон” (уторак) забавно - музичка емисија;
- “Pop-rock party” (четвртак) забавно - музичка емисија

Планирано је такође увођење дјечије емисије “Вртуљак” (недеља) ( већ су урађени снимци за прве двије емисије).

Поред тога грађани су давали своје сугестије за кориговање постојећих садржаја, од којих је више од 80 % усвојено и примјењено. Тако су нпр. у јутарњем програму била редовна гостовања љекара, специјалиста из различитих области медицине које су слушаоци могли питати за помоћ или савјет.

С обзиром да је ЈП “Радио Нови Град” локални радио, готово све теме су из живота локалне заједнице. Свако јутро од 7-10 часова радним данима, а викендом од 9-11 иду прилози о дешавањима са територије општине Нови Град, с тим да недељом иде емисија за село и пољопривреднике која је углавном посвећена дешавању из руралних дијелова наше општине. Новинари “Радија Нови Град” прате све активност и догађаје који су важни за нашу општину, а такође покривамо и догађаје на територији општине Крупа на Уни. Поред тога “Радио Нови Град” прати све активности које организују остала јавна предузећа и установе и подржава рад спортских клубова, омладинских и невладиних организација, хуманитарне активности и многе друге. Извјештавање о раду локалне управе су редовна, током цијелог дана. Информативне емисије локалних вијести су у 10, 14, 18 и 21 час, а у ванредним ситуацијама могући су и додатни термини. Суботом у јутарњем програму иде и Хроника седмице која извјештава о најбитнијим догађајима у протеклој седмици. У 7, 12, 16, 19 и 22 часова преузимамо информативне емисије РТРС-а.

“Радио Нови Град” такође у потпуности преноси све сједнице Скупштине општине Нови Град.

Оно што сматрамо да би значајно побољшало сарадњу СО Нови Град и грађана, а такође и дало допринос транспарентнијем бољем информисању грађана, било би, као што смо и раније спомињали, када би се увели редовни термини за контакт емисије са грађанима у којима би гостовали различити представници административне службе (нпр. начелници одјељења).

Циљеви које желимо постићи:

- уколико се покаже заинтересованост за новим емисијама увести нове емисије на локалном радију

Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- испитивање јавности да ли су потребне неке нове радио емисије

### **2.3.3. Промотивни материјали (брошура, постер, летак)**

Упознавање шире јавности са активностима општине и њених служби, као и јавних предузећа.

Општина по потреби издаје промотивне материјале (афише, летке, брошуре и сл). Афише информативног и сервисног карактера налазе се у приступачним боксевима у Шалтер сали. Сам начин издавања нема прописану посебну процедуру. Нису прописани стандарди нити начини издавања промотивних публикација и материјала. Нису донесени правилници и протоколи о писању, дизајну и издавању публикација.

На територији општине Нови Град су недавно формиране мјесне заједнице, и до сада није било праксе да се селима дистрибуира промотивни материјал. Дакле, доступан је само онима који долазе у општину, што представља велики проблем.

Циљеви које желимо постићи:

- одржавати добру праксу издавања промотивних материјала

Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- увести дистрибуцију промотивних материјала према мјесним заједницама
- водити евиденцију о урађеним публикацијама
- одредити лице које ће водити активности око израде промотивних материјала

### **2.3.4. Фотографије**

„Слика вриједи хиљаду ријечи.“

Општина Нови Град располаже са два дигитална апарата за фотографисање и једном камером који се редовно и по потреби користе. Постоји велики број фотографија које су ажуруране по датумима и догађајима. Не постоји правилник о поступању и начину архивирања слика. Фотографисање врши професионални фотограф којег Општина унајмљује по потреби. Ове фотографије просљеђују се медијима, постављају на интернет страницу општине, и касније чувају у служби.

Циљеви које желимо постићи:

- стандардизовати употребу фотографија
- унаприједити промоцију путем фотографије

Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- формирати централну архиву фотографија
- одредити особу задужену за фотографије и базу података

### **2.3.5. Оглашавање у промотивне сврхе**

Општина Нови Град издаје промотивне материјале: хемијске оловке, заставице, роковнике, календаре, кесе и сл., али само по потреби, те повремено врши оглашавање на телевизији и радију. Нема израђен правилник о начину и поступцима рекламирања у промотивне сврхе као ни протокол и евиденцију објављених материјала. Питање мјеста оглашавања и начина одређивања медија није системски ријешено. Не врши се ни анализа ефеката кампања.

#### Циљеви које желимо постићи:

- систематизовати оглашавање у промотивне сврхе

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- донијети Правилник о начину рекламирања у промотивне сврхе
- водити евиденцију о броју и врсти оглашавања
- одредити лица за провођење активности

### **2.3.6. Законом прописано оглашавање (конкурси, тендери, одлуке, огласи)**

Општина Нови Град врши Законом прописана оглашавања и постоје одређена лица која врше оглашавања такве врсте, зависно од области (тендери, радни односи....) Скупштинске одлуке се објављују у Службеном гласнику Општине, док се остала оглашавања објављују у службеном гласнику Републике Српске, дневним листовима, локалном радију, интернет и facebook страници Општине Нови Град.

Одобравање оглашавања врши Начелник општине и Предсједник Скупштине општине. Не постоји јединствен протокол објављених Законом прописаних оглашавања, него се евиденција обавља кроз класичне књиге протокола.

Општина Нови Град има потписан уговор са дневним новинама "Глас српске" у којима објављује огласе, конкурсе, честитке и сл.

#### Циљеви које желимо постићи:

- систематизовати законом прописано оглашавање

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- донијети акт о поступку и начину оглашавања
- именовати особу, успоставити и водити евиденцију објављених публикација

### **2.3.7. Web страница Општине**

Web страница је важна за општину јер грађани Општину на тај начин виде као савременију и приступачнију управу.



Општина је 2006. развила сопствену интернет страницу [www.opstina-novigrad.com](http://www.opstina-novigrad.com) али је била статичког карактера без дневног и седмичног ажурирања информација. Сагледавањем могућности које је нудила дотадашња интернет адреса установљено је да иста искључује комуникацију са грађанима општине Нови Град, у чију сврху је и осмишљена, те да је потребно извршити одређена побољшања у смислу веће кореспонденције са грађанима. Крајем 2008. године успостављена је нова интернет презентација која, поред пружања ажурних информација везаних за рад административне службе, пружа могућност кореспонденције грађана општине Нови Град и Начелника општине у форми питања и одговора, гдје Начелник општине на сва постављена питања одговара у електронској форми.

Садржај на страници и уређивање, обезбјеђује и врши службеник који је тренутно задужен за односе с јавношћу.

Посредством web стране општине Нови Град посјетиоцима су на јединствен начин представљени принципи и процедуре које воде до остварења услуга у општини Нови Град. Односно на порталу су постављени образци потребни за покретање управно – правних поступака који се могу, попуњавати на рачунару, штампати и потом предати у Шалтер сали.

Повећана је транспарентност рада Општине Нови Град постављањем на интернет страницу докумената јавних набавки, конкурса и обавјештења.

Циљеви које желимо постићи:

- повећати број посјета општинске странице
- комплетирати страницу

Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- промовисати страницу у циљу повећања интерактивности корисника
- пратити број посјета
- анализирати примједбе и сугестије упућене од стране грађана
- довршити све линкове
- извршити дигитализацију докумената
- редовно ажурирање и одржавање web странице

### **2.3.8. Непосредно учешће грађана у локалној самоуправи**

Непосредно учешће грађана у вршењу јавних послова је корисно јер сви заинтересовани грађани и правна лица имају прилику директно учествовати у изради планова и програма развоја; просторних, урбанистичких и регулационих планова; буџета општине и других аката којима се уређују права и обавезе грађана.

Грађани у вршењу јавних послова учествују преко: партнерских група за развој; зборовна грађана; јавних расправа; органозовањем радионица; давањем писмених приједлога, примједби и сугестија; спровођењем анкета.

Процесом јавних консултација желимо обезбиједити већи ниво учествовања интересних група у законодавним активностима општине, бољу информисаност и веће повјерење грађана у процес израде стратешких политика.

Јавне расправе и састанци са грађанима проводе се по потреби, али посјећеност на јавним расправама није на задовољавајућем нивоу.

Грађани се о одржавању јавних расправа и других активности обавјештавају путем плаката, на локалном радију и посредством web стране општине Нови Град.

Циљеви које желимо постићи:

- подстицати учешће грађана у јавном животу на локалном нивоу
- повећати посјећеност грађана на зборовима грађана и јавним расправама, како у урбаним тако и у руралним крајевима Општине

Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- провести анкету међу грађанима с циљем испитивања узрока, односно разлога непосјећености и предложити мјере
- агресивније промовисати јавне расправе
- увести редовно анкетирање грађана о свим битним питањима
- поставити анкете на web страницу

### **2.3.9. Одборнички час**

„Одборнички час“, као облик непосредног учешћа грађана у локалној самоуправи, ће грађанима омогућити да кроз непосредан разговор са изабраним представницима добију одговор на постављена питања.

Одлуком о увођењу овог облика механизма комуникације између грађана општине Нови Град и одборника Скупштине општине Нови Град обавезују се одборници да у складу са Планом одржавања одборничког часа, предложеног од стране Стручне службе Скупштине општине а усвојеног на сједници Колегијума Скупштине општине, остварују комуникацију са грађанима у Општини.

Стручна служба Скупштине се обавезује да о Плану одржавања одборничког часа, методологије рада и ефектима примјене ове Одлуке информисе Скупштину општине најмање једном годишње.

Обавезује се Одјељење за општу управу да након усвојеног Плана одржавања одборничког часа обавијести јавност и то путем електронских и писаних медија, савјета мјесних заједница, инфо пулта и web странице Општине.

Циљеви које желимо постићи:

- упознавање најширег круга грађана са пословима и активностима одборника
- успостављање приснијег односа грађана са носиоцима власти

Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- досљедно пратити упуства дефинисана Планом одржавања одборничког часа

### **2.3.10. Општински билтен**

Општински билтен је један од најбољих начина упознавања грађана са оним шта ради општинска управа. Треба да садржи све активности које спроводи управа, пројекте који су у току и који ће се реализовати, одлуке Скупштине и сл.

Издат је први број Билтена општине Нови Град и Билтена о раду Скупштине општине.

#### Циљеви које желимо постићи:

- континуирано издавање општинских билтена

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- систематизовати начин штампања, издавања и дистрибуције новина путем документа
- успоставити дистрибуцију према мјесним заједницама

### **2.3.11. Огласне плоче за јавност**

На улазу у Шалтер салу општине постављена је огласна плоча. На огласној плочи се грађанима и запосленима пружају јавни позиви и конкурси за стипендије, санације кућа, запошљавање и друге информације које су од важности грађанима.

Правилник и протокол о оглашавању не постоји, а проблем је што се путем огласне плоче оглашавају и интерне и екстерне информације, а потребно је и званично одредити лице које ће водити бригу о огласној плочи.

#### Циљеви које желимо постићи:

- одвојити интерну од екстерне огласне плоче
- систематизовати кориштење огласне плоче као механизма информисања грађана и запослених

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- поставити огласну плочу ван зграде општине, на којој се морају наћи исте информације као оне на плочи у згради општине
- одредити лице које ће бити задужено за оглашавање на огласној плочи
- дефинисати начин и поступке оглашавања
- поставити огласне табле у већим мјесним заједницама

### **2.3.12. Односи са клијентима и корисницима услуга**

#### **2.3.12.1. Телефон**

Телефон је уобичајен, свакодневни алат који се користи у пословној комуникацији и путем телефона могуће је остварити добре резултате.

Већина канцеларија има телефоне и већина запослених има могућност да, преко централе, добије излаз, а начелник, предсједник Скупштине општине и начелници одјељења имају директне излазне линије.

Сви грађани имају приступ органу управе путем броја на централу 052/751-444 или 052/751-660, а сваку службу, односно сваког начелника одјељења, Скупштину, секретарицу начелника и предсједника скупштине могу добити директно или преко локала, односно директном телефонском линијом.

Евиденција пропуштених позива на централу не постоји. По Закону о приступу информацијама свако физичко или правно лице има право тражити информацију која је у посједу општинске управе или другог правног лица које је у власништву или које контролише општинска управа.

#### Циљеви које желимо постићи:

- подићи квалитет комуницирања са грађанима

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- присуство радника или замјеника током цијелог радног времена, без паузе, на централу
- урадити правилник о култури телефонског комуницирања
- обучити радника на централу основама комуницирања

#### 2.3.12.2. Шалтер сала и службе

Успостављањем Шалтер сале побољшан је рад са грађанима, рјешавање њихових захтјева и услуга које добијају на једном мјесту одвија се у много краћем року него што је то било раније.

У Шалтер сали се брзо и ефикасно рјешавају предмети, пријатан је ентеријер и присутна је љубазност од стране службеника. Успостављењем Инфо деска се долази до бржег и новијег приступа информацијама, као и свих осталих информација које су важне за грађане.

Центар за услуге грађанима – Шалтер сала отворена је 2006. године. Распон услуга које центар пружа је разноврстан, од информација о општинској управи и одјељењима, као и општих информација о граду, па до пружање услуга као што је покретање предузетничке дјелатности, издавање урбанистичких, грађевинских и других дозвола, увјерења и других докумената на које грађани имају право.

Да би унаприједила пружање услуга грађанима и ефикасност локалне управе општина Нови Град је знатно побољшала ИТ инфраструктуру набавком рачунарске опреме и софтвера, затим инсталирањем и стављањем у функцију софтвера и формирањем базе података (матични уред). Резултат горе поменутих активности јесте да се сви документи прате кроз кориштење софтвера Docu Nova, да се користи софтвер за матични уред (Data Nova) како за издавање извода тако и за унос података.

Запослени користе и софтвер Info Desk који нуди све информације грађанима везане за општину. Употребом информационих технологија данас су у општини Нови Град

стандардизоване услуге чиме је знатно побољшан њихов квалитет, а за кориснике је скраћено вријеме чекања и грађани и пословни људи су задовољни.

У Шалтер сали се налазе водичи за грађане, сандуче за жалбе, похвале и сугестије, као и књига жалби.

Службеници запослени у Шалтер сали су прије њеног отварања прошли обуку о односима са клијентима, а такође је прописан и кодекс о облачењу.

Када говоримо о љубазности запослених према клијентима и корисницима услуга, резултати анкете и књиге утисака показали су да је особље љубазно, али да има простора за побољшање.

Циљеви које желимо постићи:

- побољшати послове протокола и шалтер сале

Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- спровођење анкете о задовољству грађана пруженим услугама
- редовно ажурирање водича за грађане који су доступни у шалтер сали
- праћење и анализирање књиге утисака
- праћење и анализирање примједби и сугестија добијених путем сандучета
- увести нови софтвер који би убрзао пружање услуга на протоколу и овјерама потписа, рукописа и преписа

### **2.3.13. Догађаји**

Догађаји су изваредан начин промовисања достигнућа општине.

Општина Нови Град редовно организује догађаје као што су: свечане академије поводом Дана општине, избор спортисте године општине Нови Град, градски турнир у малом фудбалу, уличне Трке слободе, и сл. У општини постоји календар спортских догађаја и календар културних активности.

Све поменуте и друге активности општина Нови Град самостално или заједнички планира и најчешће обезбјеђује средства из општинског буџета. Медији су редовно информисани о догађају који се одржава.

Циљеви које желимо постићи:

- побољшати комуникацију кроз организовање догађаја

Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- дефинисати начин организовања догађаја (календар догађаја, организација и припрема, одговорне особе)
- дијелити press kit новинарима
- регистрација присутних грађана

### 2.3.14. Дизајн - визуелни идентитет, симбол/лого

Визуелни идентитет је веома важан за имиџ општине. Општина је тако препознатљива.

Општина има свој грб који је постављен на видним мјестима у општини. Општинске ознаке користе се на свим службеним документима, промотивним материјалима и сл.

Визуелни идентитет се користи по властитом нахођењу и спорадично и то пред празнике (плакати на носачима на стубовима за расвјету) и нову годину када се штампају календари, роковници, упаљачи и хемијске оловке.

#### Циљеви које желимо постићи:

- постићи једнообразност и препознатљивост графичког идентитета општине
- допринијети естетском и визуелном изгледу Општине
- проширити палету кориштења визуелног идентитета општине

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- израдити књигу графичких стандарда
- израдити протокол
- едуковати оне који ће се бавити унапређењем визуелног идентитета о принципу кориштења графичког дизајна, урадити тотални дизајн логоа на артиклима (мајице, кишобрани, сатови, привјесци, роковници, адресари, мапе, карте, визит карте, чаше, шољице и сл)
- City light билборд
- урадити дисплеј и рекламне паное на стубовима градске расвјете који су идеални за маркетиншке кампање, институционално оглашавање и информисање о различитим манифестацијама, спонзорствима, концертима, актуелним кампањама, отварањима нових објеката и простора

### 3. ЦИЉНЕ ГРУПЕ/ЈАВНОСТ

Сврха стратегије комуникације је планирање комуникације са свим циљним групама са којима општина остварује комуникацију; радници, грађани, инвеститори, виши нивои власти и други партнери из земље и иностранства.

#### 3.1. ГРАЂАНИ

Иако још увијек не постоје званични подаци о броју становника на подручју општине, према процјени Статистичког завода РС за 2005. годину у Новом Граду је живјело 31.144 становника (од чега 64% становника у руралним срединама), што је 87,86% од укупног броја становника према последњем званишном попису из 1991. године.

Свих 31.144 грађана општине Нови Град основна је циљна група којој је потребно обезбиједити брзу, тачну и правовремену информацију о начину остварења њихових права у општини Нови Град.

Анкета о задовољству грађана пружањем услуга општинске управе која је извршена у децембру 2012. показала је да је од укупно 153-је испитаних грађана, 108 (71%) има позитивна искуства у контактима са општинским службеницима, односно 8 (5%) испитаних грађана има и позитивна и негативна искуства, док 37 (24%) грађана има негативна искуства.

Анкета је, такође, показала да су грађани, највећим дијелом, дјелимично задовољни начином на који Административна служба информисе грађане о својим плановима и активностима, али имали су и конкретне приједлоге за побољшање:

- Боља информисаност путем радија, боља организација радио програма, боље радио емисије у којима учествују и грађани и дају своје мишљење, бољи контакт са одборницима скупштине кроз радио, али у емисијама које ће се емитовати и након (стандардног) радног времена.
- Чешће правити радио емисије у ударним терминима гдје би у студију били представници Скупштине општине и Административне службе, а са друге стране "жице" грађани наше општине
- Чешћи састанци Савјета МЗ
- Побољшање квалитета сигнала Радија Новог Града на подручју МЗ Добрљин.
- Додавање нових садржаја на интернет страницу, интеракција грађана са Административном службом путем интернета
- Слободан приступ грађана начелнику општине одређеним данима
- Локалне новине
- Организовање јавних трибина
- Организовање инфо дана у згради општине и др.

Информације од стране Административне службе а које се тичу њеног рада и активности грађани примају највише путем радија (50%), затим разговором са познаницима (11%), путем телевизије и веб странице општине (8%), путем facebook странице и огласне табле (6%), кроз састанке Мјесне заједнице (4%), путем контакта са начелником или одборницима (3%) и путем локалних новина (2%).

На подручју наше општине „Радио Нови Град“ је пружио највећи допринос на пољу информисања грађана. Ова радио станица редовно извјештава грађане о активностима како локалне управе, тако и о осталим активностима на подручју наше општине. Такође, web (www.opstina-novigrad.com) и facebook странице наше општине као савремени вид комуникације представљају значајан извор информација.

Демографска структура (образовање, пол, старост, географска распрострањеност), такође је несистематизована у смислу приступања одређеним комуникацијским средствима.

Порука за циљну групу: "Општина Нови Град је сервис на услузи свим њеним грађанима".

Циљ локалне власти је омогућити увијек доступне и разумљиве информације из свих сегмената живота које су од животних интереса за све грађане у цјелини, и у исто вријеме успоставити сталну комуникацију са грађанима ради добијања повратних информација о њиховим потребама.

#### Циљеви које желимо постићи:

- извршити истраживање грађана о задовољству пружених услуга
- повећати ниво знања о позитивним и успјешним пројектима општине

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- користити све расположиве канале комуницирања
- штампати већи тираж промотивних и информативних материјала
- организовати јавне расправе и посјете мјесним заједницама

### **3.2. ПРИВРЕДНИЦИ, УЛАГАЧИ И ДОНАТОРИ**

Нису вршена мјерења и анкетирање о томе колико су привредни субјекти упознати са радом органа управе, проблемима са којима се сусрећу и циљевима и правцима дјеловања.

Информације примају највише напосредним контактом и путем намјенских састанака за привредне субјекте, који се по потреби одржавају у оквиру надлежне општинске службе, скупштине општине, контактима са начелником општине, путем медија, службеног гласника, плаката, обавјештења, web странице и сл.

Порука: Градимо репутацију економски снажног града са добрим друштвеним амбијентом и квалитетним људским ресурсима, чије ће се културне различитости, природни потенцијали и социјални капитал користити за стварање стимулативног животног окружења.

#### Циљеви које желимо постићи:

- успоставити партнерски однос са привредницима
- подићи ниво знања о позитивним и успјешним пројектима Општине
- повећати ниво знања о могућностима и бенифицијама сарадње и пословања у општини
- побољшати услове за инвеститоре
- повећати број потенцијалних инвеститора који сматрају да је у општини позитивно окружење за развој привреде

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:



- наставити сарадњу са привредницима
- штампати информативне материјале намијењене само за привредне субјекте и достављати их на адресу фирми
- слати e-mailove
- организовати информативне састанке са привредницима
- израда плана привлачења инвеститора

### **3.3. ВИШИ НИВОИ ВЛАСТИ**

Комуницирање према вишим нивоима власти врши се непосредним контактима, телефоном, факсом, e-mailom, писаним документима и слично.

Нису вршена истраживања о томе шта виши нивои власти мисле и шта знају о општини Нови Град.

Нема јасне стратегије комуницирања према вишим нивоима власти.

#### Циљеви које желимо постићи:

- успоставити ефикасан систем комуницирања са вишим нивоима власти

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- направити листу контаката према вишим нивоима власти
- успоставити сталне контакте и редовно информисати више нивое власти и потенцијалне инвеститоре о позитивним промјенама и повољностима за улагање или реализацију програма
- формирати базу података о програмима виших нивоа власти и потенцијалним инвеститорима

### **3.4. НЕВЛАДИНЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ**

Општина прати и подржава рад невладиних организација.

Информације о општини примају посредством медија, непосредним контактима, телефоном, факсом, e-mailom, писаним документима.

#### Циљеви које желимо постићи:

- успоставити ефикасне механизме комуницирања према невладиним организацијама

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- ажурирати и штампати афише са листом невладиних организација
- одржавати редовне састанке, барем једном до два пута годишње
- редовно их информисати
- успоставити линкове на web страници
- урадити истраживања о потребама удружења грађана односно невладиних организација
- идентификовати заједничке пројекте који ће промовисати рад општине уз помоћ невладиних организација

### **3.5. МЈЕСНЕ ЗАЈЕДНИЦЕ**

Општина прати и подржава рад мјесних заједница, којих на подручју општине има четрнаест.

Комуницирање са мјесним заједницама врши се углавном непосредним контактирањем, телефоном и писаним документима

#### Циљеви које желимо постићи:

- успоставити ефикасне механизме комуницирања према мјесним заједницама, а нарочито у руралним подручјима
- поставити информационе паное

#### Активности које ћемо подузети како бисмо остварили циљеве:

- редовна комуникација са представницима мјесних заједница
- одредити простор за постављање огласних табли, како у мјесним заједницама у урбаним насељима, тако и у руралним.

#### 4. ПЛАН АКТИВНОСТИ И БУЏЕТ

ЦИЉ	АКТИВНОСТИ	ИНДИКАТОР УСПЈЕХА/ПРОЦЈЕНА	ВРЕМЕНСКИ ОКВИР	БУЏЕТ	ЛИЦА ОДГОВОРНА ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈУ
<b>2.1. САМОСТАЛНИ СТРУЧНИ САРАДНИК ЗА ОДНОСЕ С ЈАВНОШЋУ</b>					
Сталан и ефикасан проток информација између службеника за односе с јавношћу и осталих одјељења	Запошљавање једног лица које би обављало послове Самосталног стручног сарадника за односе с јавношћу	Лице запослено	2012.		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
	Свакодневно достављање свих важнијих информација служби за информисање од стране општинских служби	Евиденција о достављеним информацијама	2012.		Сва одјељења и службе Службеник за односе с јавношћу
<b>2.2. ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА</b>					
<b>2.2.1. САСТАНЦИ ОСОБЉА</b>					
Унаприједити комуникацију путем интерних састанака (унутар једног Одјељења)	Донијети интерни правилник којим ће се увести пракса редовног одржавања састанка начелника одјељења са свим запосленима најмање једном мјесечно и чешће ако се укаже потреба	Правилник донешен	2012.		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>2.2.2. ИНТРАНЕТ</b>					
Повећати ниво употребе интранета у сврху лакше и брже комуникације	Доследније користити софтвере за непосредну комуникацију	Интранет свакодневно користе 52 радне станице	2013.		Сва одјељења и службе

	Едукација запослених као трајан процес оспособљавања истих	Обучено особље	2013.		Одјељење за општу управу
<b>2.2.3. ТЕЛЕФОН</b>					
Побољшање телефонске комуникације	Повећати број телефона у Општини	1 фиксни телефон	2012.		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
	Направити правилник о култури телефонског комуницирања	Правилник о култури телефонског комуницирања	2012.		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>2.2.4. ОГЛАСНЕ ПЛОЧЕ</b>					
Одвојити интерну од екстерне огласне плоче и систематизовати кориштење	Поставити посебну таблу за интерно оглашавање на примјереној позицији	Интерна и екстерна огласна плоча	2012.		Одјељење за општу управу
	Одредити лица по одјељењима која ће бити задужена за оглашавање на огласним плочама	Лица по одјељењима одређена	2012.		Сва одјељења и службе
	Донијети правилник о поступцима и начину оглашавања	Правилник	2012.		Одјељење за општу управу
<b>2.2.5. ПРИЈЕМ ГРАЂАНА</b>					
Систематизовати комуникацију путем пријема	Водити евиденцију о пријему	Књига евиденције	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>2.2.6. СЛУЖБЕНИ ГЛАСНИК</b>					

Систематизовати продукцију и дистрибуцију	Донијети правилник о изгледу, дизајну и садржају	Правилник донешен	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>2. 3. ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА</b>					
<b>2.3.1. ОДНОСИ С МЕДИЈИМА</b>					
<b>2.3.1.1 КОНФЕРЕНЦИЈА ЗА ШТАМПУ</b>					
Увести у праксу одржавање редовних конференција за штампу	Израда Протокола у односу са медијима	Израђен Протокол	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>2.3.1.2. САОПШТЕЊЕ ЗА МЕДИЈЕ</b>					
Систематизовати начин слања и праћења саопштења	Донијети правилник о писању и слању саопштења	Правилник донешен (у оквиру Протокола у односу са медијима)	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
	Увести редовни press clipping	Press clipping регистар уведен	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>2.3.1.3. ПОЗИВ МЕДИЈИМА</b>					
Систематизовати начин слања и праћење позива	Направити основни формат позива медијима	Формат направљен (у оквиру Протокола у односу са медијима)	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
	Водити евиденцију о послатим позивима	Евиденција	Континуирано		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>2.3.1.4. ИНТЕРВЈУИ ЗА МЕДИЈЕ</b>					

Систематизовати начин давања интервјуа	Дефинисати која лица испред општине могу давати интервјуе	Акт о овлаштењу давања интервјуа	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>2.3.2. ЛОКАЛНИ РАДИО</b>					
Нове емисије на локалном радију	Испитивање јавности да ли су потребне неке нове емисије	Резултати испитивања	Континуирано		„Радио Нови Град“
Емисије које се редовно емитују на локалном радију	Наставити са редовним емитовањем	Емитована емисија	Континуирано		„Радио Нови Град“
<b>2.3.3. ПРОМОТИВНИ МАТЕРИЈАЛИ</b>					
Одржавати добру праксу издавања промотивних материјала	Увести дистрибуцију промотивних материјала према мјесним заједницама	Повратна информација о дистрибуцији материјала	2012		Одјељење за општу управу
	Водити евиденцију о урађеним публикацијама	Књига евиденције	Континуирано		Одјељење за општу управу
	Одредити лице које ће водити активности око израде промотивних материјала	Особа именована	2012		Службеник за односе с јавношћу
<b>2.3.4. ФОТОГРАФИЈА</b>					
Стандардизовати употребу фотографија	Формирати централну архиву фотографија	Архива фотографија	2012		Службеник за односе с јавношћу
	Задужити особу или особе за фотографисање	Особа именована	2012		Службеник за односе с јавношћу
<b>2.3.5. ОГЛАШАВАЊЕ У ПРОМОТИВНЕ СВРХЕ</b>					

Систематизовати оглашавање у промотивне сврхе	Донијети Правилник о начину рекламирања у промотивне сврхе	Правилник донешен	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
	Водити евиденцију о броју и врсти оглашавања	Књига евиденције	Континуирано		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
	Одредити лице за провођење активности	Особа именована	2012		Службеник за односе с јавношћу
<b>2.3.6. ЗАКОНОМ ПРОПИСАНО ОГЛАШАВАЊЕ</b>					
Систематизовати законом прописано оглашавање	Акт о поступку и начину оглашавања	Акт донешен	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
	Именовати надлежну особу и успоставити и водити евиденцију објављених публикација	Особа именована	2012		Службеник за односе с јавношћу
<b>2.3.7. WEB СТРАНИЦА ОПШТИНЕ</b>					
Повећање броја посјета	Промовисати страницу		Континуирано		Службеник за односе с јавношћу
	Пратити број посјета		Континуирано		Службеник за односе с јавношћу
	Анализирати примједбе и сугестије упућене од стране грађана	1. евауација годишње	Континуирано		Службеник за односе с јавношћу
Комплетирати страницу	Довршити све садржаје	Сви линкови активни	2012		Службеник за односе с јавношћу
<b>2.3.8. НЕПОСРЕДНО УЧЕШЋЕ ГРАЂАНА У ЛОКАЛНОЈ САМОУПРАВИ</b>					

Повећати посјећеност грађана на зборовима грађана и јавним расправама	Провести анкету међу грађанима с циљем испитивања узрока, односно разлога непосјећености и предложити мјере	Анкета урађена	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
Успоставити непосредне видове учешћа грађана у јавним дискусијама	Агресивније промовисати јавне расправе	Информација прослијеђена	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
	Увести редовно анкетаирање грађана о свим битним питањима	Анкета урађена (1. годишње)	Континуирано		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>2.3.9. ОДБОРНИЧКИ ЧАС</b>					
Упознавање најширег круга грађана са пословима и активностима одборника и успостављање приснијег односа грађана са радницима и носиоцима власти	Досљедно пратити упуства дефинисана Планом одржавања одборничког часа	План испраћен	Континуирано		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>2.3.10. ОПШТИНСКИ БИЛТЕН</b>					



Континуирано издавање новина	Систематизовати начин штампања, издавања и дистрибуције новина	Акт о штампању, издавању и дистрибуцији новина	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
	Успоставити дистрибуцију према мјесним заједницама	Начин дистрибуције успостављен	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>2.3.11. ОГЛАСНЕ ПЛОЧЕ ЗА ЈАВНОСТ</b>					
Систематизовати кориштење	Дефинисати начин и поступке оглашавања		2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине Одјељење за општу управу
	Одредити лице које ће бити задужено за оглашавање на огласној плочи	Именовано лице	Континуирано		Службеник за односе с јавношћу
	Поставити огласне табле у већим мјесним заједницама	Огласна плоча постављена	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине Одјељење за општу управу
	Поставити огласну плочу ван зграде општине на којој ће се наћи информације као на огласној плочи у згради општине	Огласна плоча постављена	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине Одјељење за општу управу
<b>2.3.12. ОДНОСИ СА КЛИЈЕНТИМА И КОРИСНИЦИМА УСЛУГА</b>					
<b>2.3.13.1. ТЕЛЕФОН</b>					

Подићи квалитет комуницирања са грађанима	Присуство радника или замјеника током цијелог радног времена, без паузе	Особа именована	Континуирано		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине Одјељење за општу управу
	Урадити правилник о култури телефонског комуницирања	Правилник о култури телефонског комуницирања	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине Одјељење за општу управу
	Обучити радника на центрالي основама комуницирања	3 радника обучена за рад на центрالي	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине Одјељење за општу управу
<b>2.3.13.2. ШАЛТЕР САЛА И СЛУЖБЕ</b>					
Побољшати услове протокола и шалтер сале	Спровођење анкете о задовољству грађана пруженим услугама	Анкета урађена	Континуирано		Одјељење за општу управу
	Редовно ажурирање водича за грађане који су доступни у шалтер сали	Водичи за грађане	Континуирано		Одјељење за општу управу
	Праћење и анализирање књиге утисака и примједби и сугестија добијених путем сандучета	Извјештај о добијеним примједбама и сугестијама	Континуирано		Одјељење за општу управу
	Увести нови софтвер који би убрзао пружање услуга на протоколу и овјерама потписа, рукописа и преписа	Софтвер инсталиран	2015.		Одјељење за општу управу
<b>2.3.14. ДОГАЂАЈИ</b>					

Побољшати комуникацију кроз организовање догађаја	Дефинисати начин и организацију догађаја	Протокол	2013		Одјељење за друштвене дјелатности
<b>2.3.15. ДИЗАЈН, ВИЗУЕЛНИ ИДЕНТИТЕТ, СИМБОЛ/ЛОГО</b>					
Постићи једнообразност и препознатљивост графичког идентитета општине	Едуковати све запослене о суштини постојања књиге графичких стандарда и принципима њеног кориштења	Едуковано 60 радника	2015		Одјељење за друштвене дјелатности
Допринијети естетском и визуелном изгледу Општине	City light билборд	Билборд постављен	2012.	2000 КМ	Локална агенција за развој општине
Проширити палету кориштења визуелног идентитета општине	Урадити тотални дизајн логоа на артиклима (мајице, кишобрани, сатови, привјесци, роковници, адресари, мапе, карте, визит карте, чаше, шољице и сл.)	Дизајнирани предмети	2015		Локална агенција за развој општине
	Урадити дисплеј и рекламне паное на стубовима градске расвјете који су идеални за маркетиншке кампање, институционално оглашавање и информисање о различитим манифестацијама, спонзорствима, концертима, актуелним кампањама, отварањима нових објеката и простора	Дисплеј и рекламни панои на уличној расвјети	2015		Одјељење за друштвене дјелатности
<b>3. ЦИЉНЕ ГРУПЕ/ЈАВНОСТ</b>					

<b>3.1 ГРАЂАНИ</b>					
Извршити истраживање грађана о задовољству пружених услуга	Провести анкету међу грађанима с циљем испитивања задовољства грађана пруженим услугама	Анкета урађена	Континуирано		Одјељење за друштвене дјелатности
Повећати ниво знања о позитивним и успјешним пројектима општине,	Штампати већи тираж промотивних и информативних материјала	Тираж 1500 комада	Континуирано		Одјељење за друштвене дјелатности
	Дијелити летке на улици	1500 летака годишње	Континуирано		Одјељење за друштвене дјелатности
<b>3.2. БИЗНИСМЕНИ, УЛАГАЧИ, ДОНАТОРИ</b>					
Успоставити пуну сарадњу са бизнис сектором Промијенити начин кориштења комуникација (повећати учешће у јавним расправама)	Истражити ставове представника бизнис сектора о општини Одржавати редовне састанке	Пуно задовољство привредника општинским услугама Једном годишње обилазак привредних субјеката и привредника	Континуирано		Одјељење за привреду

<p>Повећати ниво знања о могућностима и бенифицијама партиципације  Промијенити ставове и мишљења о према општини (повећати број грађана који сматрају да је општина успјешна у своме раду, а смањити број грађана који сматрају да је општинска администрација корумпирана  Повећати број потенцијалних инвеститора који сматрају да је у општини позитивно окружење за развој бизниса</p>					
	<p>Штампати већи тираж промотивних и информативних материјала</p>		<p>Континуирано</p>		<p>Одјељење за друштвене дјелатности</p>
	<p>Штампати информативне материјале намијењене само за привредне субјекте и достављати их на адресе фирми</p>	<p>Информативни материјали</p>	<p>Континуирано</p>		<p>Одјељење за друштвене дјелатности</p>

	Организовати редовне информативне састанке са привредницима	Састанци са привредницим	Континуирано		Одјељење за привреду
	Израда плана привлачења инвеститора	Израђен план	2015		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>3.3. ВИШИ НИВОИ ВЛАСТИ</b>					
Успоставити ефикасну комуникацију са вишим нивоима власти	Направити листу контаката према вишим нивоима власти	Листа контаката	2012		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
	Успоставити сталне контакте и редовно информисати више нивое власти и потенцијалне инвеститоре о позитивним промјенама и повољностима за улагање или реализацију програма	Остварена комуникација са вишим нивоима власти	Континуирано		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
Ажурирати архиву података планитраних пројеката за развој локалне заједнице	Архива ажурирана		Континуирано		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
<b>3.4. НЕВЛАДИНЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ</b>					
Успоставити ефикасне механизме комуницирања према НВО	Ажурирати базу података невладиних организација	Јединствена база контаката	2013		Одјељење за друштвене дјелатности

	Одржавати редовне састанке	Одржан један састанак годишње	Континуирано		Одјељење за друштвене дјелатности
	Редовно их информисати	Дописи	Континуирано		Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине
	Успоставити линкове на web страници	Линкови постављени	Континуирано		Службеник за односе с јавношћу
	Урадити истраживања о ставовима и потребама НВО	Лице задужено са сарадњу са НВО	Континуирано		Одјељење за друштвене дјелатности
	Идентификовати заједничке пројекте који ће промовисати рад општине уз помоћ невладиних организација	Заједнички пројекти	2015		Одјељење за друштвене дјелатности
<b>3.5. МЈЕСНЕ ЗАЈЕДНИЦЕ</b>					
Успоставити ефикасне механизме комуницирања према мјесним заједницама, нарочито у руралним подручјима	Редовна комуникација са представницима мјесних заједница	Размјена информација	Континуирано		Одјељење за општу управу

## 5. ПЛАН ЕВАУЛАЦИЈЕ

У овој секцији су наведени начини евалуације подузетих активности – тј., начини прикупљања информација на основу којих можемо знати јесмо ли остварили одређени циљ, на основу одређене активности. Такође, наведени су и рокови када се еваулација ради.

<b>Врста еваулације</b>	<b>Шта еваулирамо</b>	<b>Имплементатор</b>	<b>Рок</b>
Годишње испитивање јавног мнијења (све циљне групе) на репрезентативном узорку – екстерно комуницирање	Имиџ Општине, ставове људи, кориштење општинских комуникација	Службеник за односе с јавношћу Одјељење за општу управу	Једном годишње
Годишње испитивање ставова и потреба корисника web сајта	Квалитет web презентације	Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине	Једном годишње
Редовни Press Clipping	Позиционирање општине у медијима	Стручна служба Скупштине општине и Кабинет Начелника општине	Редовни Press Clipping (стално) Једном годишње ревизија Press Clippinga

НАЧЕЛНИК ОПШТИНЕ

---

мр Сњежана Рајилић